

En el marco de

 **Finance FORUM** 2012

**iiR España** 25<sup>th</sup>  
an informa business  
bringing knowledge to life



# Multicanalidad al servicio del cliente

**Examine las nuevas herramientas y estrategias de gestión de clientes para maximizar el valor de su relación, interpretar mejor sus necesidades y lograr la fidelidad de los más rentables**

- **CEM** -Customer Experience Management-
- **CRM**
- **Loyalty**
- **Social Media Revolution**
- **Contact Center & Call Center**

VALENCIA, 15 DE FEBRERO DE 2012  
FERIA DE VALENCIA

[www.financeforum.es](http://www.financeforum.es)

**NUEVOS CANALES**

**NUEVAS FUNCIONALIDADES**

**NUEVOS PERFILES DE CLIENTE**

**NUEVAS PLATAFORMAS**

**Con la participación de**

ENTRADAS.COM

Equipo MARZO

GROUPALIA

GRUPO BANCO POPULAR

INRevolution

ISBAN – GRUPO SANTANDER

LATINIA

MERCANZA

REALE SEGUROS GENERALES

TETOUANSHORE

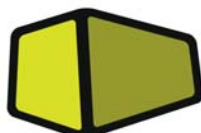
**Track Sponsors**

Sesiones de  
**Acceso Libre**  
para profesionales  
hasta completar aforo.  
Imprescindible  
confirmación por iiR  
España

**inrevolution**  
Grupo EG telecom



**LATINIA**



**MERCANZA**  
OlikView  
Partner

**TETOUAN**  
SHORE

# Multicanalidad al servicio del cliente

- NUEVOS CANALES
- NUEVAS FUNCIONALIDADES

- NUEVOS PERFILES DE CLIENTE
- NUEVAS PLATAFORMAS

## Sesión 5

9.45

Recepción de los asistentes

10.10

Apertura de la sesión por el Presidente de Jornada

Ana Marzo

Socio Fundador

Equipo MARZO

10.15

**Estrategias de Social Media: Social Media Revolution**

### La Experiencia práctica de ENTRADAS.COM

- Los nuevos consumidores y las redes sociales. Estar dónde está el cliente y relacionarse con él
- El despliegue de la marca online: el desarrollo de un plan estratégico en redes sociales
- La convergencia del Branding con la Atención al Cliente en las redes sociales: una tendencia en evolución
- > El uso de herramientas de medios sociales para mejorar la conciencia de marca y desarrollar nuevas relaciones con los clientes potenciales
- > El cliente social y el Social CRM: ventajas y beneficios reales para su empresa
- > Reputación corporativa en el ciberespacio

Carmen Calatrava

Key Account Manager

ENTRADAS.COM

10.45

**Sinergias multientidad en entornos multicanales**

### La Experiencia práctica de ISBAN - GRUPO SANTANDER

Eduardo Carretero

Gerente de Canales

ISBAN - GRUPO SANTANDER

11.15

**Cómo hacer negocio sobre la multicanalidad: estrategias de cross-selling sobre canales asíncronos**

- La contextualización del contenido
- El cliente como ventana de oportunidades
- Del one2many al many2one
- Del SMS... a la pantalla del ATM

Oriol Ros i Mas

Head of Marketing

LATINIA

11.45

Café ofrecido por gentileza de

12.15

**Banca SMS: más allá de la mensajería**

- Banca Móvil, multicanalidad en los canales móviles
- ¿Portales móviles o Apps?
- La Banca Móvil que viene

Ignacio Pindado

Director Canal Móvil

GRUPO BANCO POPULAR

12.45

**Configura las comunicaciones de tu empresa en menos de 10 minutos y gestionalas en tiempo real**

David Caballero

CTO

INRevolution

Contact Center & Call Center

13.00

**Marruecos, una plataforma de proximidad para un Outsourcing de calidad hispanohablante**

Ali Achaach

Responsable commercial y marketing

TETOUANSHORE

Directivo

ATENTO

Fahd El Achkar

Business Development Manager

AMD | Agencia Marroquí de Desarrollo de Inversiones

13.45

**Cuál es la importancia de la usabilidad en los nuevos canales de interacción con el cliente y claves para mejorar la experiencia de usuario en el mundo del e-commerce y las empresas que trabajan online**

### La Experiencia práctica de GROUPALIA

- ¿Cómo facilitar el servicio a un cliente cada vez más conectado?
- Web Multicanal
- Dispositivos móviles, smartphones, etc
- Herramientas y estrategias para mejorar la experiencia del cliente
- Repercusión en el ROI y la fidelización del cliente

Ana Sala

Responsable de Web Development

GROUPALIA

14.15

Pausa y visita a la Exposición

16.00

**¿Cómo adaptarlos a la nueva realidad del Contact Center? La evolución del modelo de atención al cliente: del Call Center tradicional al Contact Center Social**

### La Experiencia Práctica de REALE SEGUROS GENERALES

- Cambio cultural, profesionalización y apoyo tecnológico
- Claves para abordar la implantación de un proyecto de atención al cliente usando redes sociales

Alfonso Gómez Piedra

Experto Tecnología Contact Center

REALE SEGUROS GENERALES

16.30

**Soluciones de Inteligencia de Negocio en Contact Center y CRM**

Pablo Robles Rodríguez

Director Comercial

MERCANZA

17.00

**Nueva Ley de Servicios de Atención al Cliente: novedades e implicaciones de la nueva ley para consumidores y empresas**

- Cuál es el objetivo de la Ley y a qué empresas afectará
- Cómo se debe garantizar el deber de información al consumidor: la problemática de la información precontractual
- Características del sistema como gestión unitaria o centralizada, disponibilidad del servicio, prestación diferenciada de la actividad, lengua, plazos, implantación de un sistema de valoración de la satisfacción del cliente y obligación de auditoría
- La dificultad de separación entre reclamación, incidencia y simple información
- Separación de servicios comerciales y servicios de reclamaciones: ¿se puede buscar el aprovechamiento comercial de la llamada? ¿y si el cliente está de acuerdo?
- La referencia a la formación ¿cómo se medirá? ¿bajo qué criterios?

Ana Marzo

Socio Fundador

Equipo MARZO

17.30

Coloquio

17.45

Fin de Sesión

## ¿Quién debe asistir?

- Director de Marketing
- Responsable de Innovación
- Responsable de Marketing On- Line
- Responsable de Canales Alternativos
- Responsable de Experiencia de Usuario
- Responsable de Usabilidad
- Jefe de Comunicación
- Responsable de Fidelización
- Responsable de Estrategia Corporativa
- Jefe de Desarrollo de Negocio
- Webmaster
- Responsable de Internet
- Director Comercial
- Product Manager
- Responsable de Proyecto

## Oportunidades de Patrocinio y Exhibición

Contacte con **Nacho Flores**

+34 91 700 49 05

[nflores@iirspain.com](mailto:nflores@iirspain.com)

Y conseguirá...

- > Plan de marketing y comunicación a su público objetivo
- > Participación activa en el programa del evento
- > Zona de expo para mostrar sus productos y servicios
- > Leads del máximo nivel dentro del mundo del marketing

Sesiones de  
**Acceso Libre**  
para profesionales  
hasta completar aforo.  
Imprescindible  
confirmación por iIR  
España

## Track Sponsors



Compañía integrada en el grupo EG Telecom desde el año 2011, **INRevolution** está especializada en las comunicaciones corporativas de calidad. Nace en España en el año 2010, proponiendo una plataforma abierta a las necesidades de los clientes con el objetivo de aportar valor a las comunicaciones de las empresas. Con la primera oferta del mercado 100% multicanal, INRevolution ofrece una solución de comunicaciones de red inteligente que permite la gestión integral de todas las llamadas de una compañía en un solo panel de control.

INRevolution es pionera en los servicios corporativos de cloud computing y apuesta por un modelo de negocio basado en el pago por uso, sin necesidad de inversión. En junio 2011, se convierte además en la primera plataforma certificada por la Asociación Española de Protección de Datos cumpliendo con la normativa vigente en materia de gestión de datos personales de clientes o usuarios (LOPD).

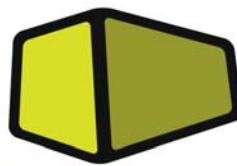
Más información en [www.inrevolution.es](http://www.inrevolution.es) / [www.egtelecom.es](http://www.egtelecom.es)



**Latinia** es un fabricante de software (ISV) especializado en el desarrollo de productos de infraestructura para notificaciones corporativas de tipo asíncrono (mensajería móvil, correo electrónico, DM's de Twitter, push notifications), utilizadas por entidades financieras (bancos, cajas de ahorro, procesadoras y medios de pago) para el desarrollo, explotación y gestión de estrategias de negocio multicanal.

Latinia trabaja con la lógica de que no solo no hay dos clientes iguales, si no tan siquiera dos momentos iguales en su día a día financiero, lo que da lugar a múltiples momentos y oportunidades de negocio a partir de la identificación, en tiempo real, del contexto espacial, temporal o financiero del cliente, generando contenido de máxima relevancia para este.

[www.latinia.com](http://www.latinia.com)



**MERCANZA**  
QlikView  
Partner

**Mercanza** desarrolla soluciones de inteligencia de negocio desde el año 2002, implantando cuadros de mando, sistemas de información empresarial, análisis y simulación. En el terreno de las soluciones de gestión empresarial desarrolla su actividad desde el año 1991.

Mercanza es **QlikView Partner Élite** y ha recibido el galardón **Partner QlikView del Año** en las ediciones 2006, 2008, 2009 y 2010.

Las soluciones de inteligencia de negocio implantadas por Mercanza son empleadas, en la actualidad, por más de 1.500 usuarios en todas las áreas funcionales de empresas, públicas y privadas, de todos los sectores de actividad.

[www.mercanza.es](http://www.mercanza.es)



**Tetouanshore** el primer parque tecnológico dedicado al outsourcing de servicios (Call Center, BPO e ITO), desarrollado sobre un modelo de campus integrado, contará con 100.000m<sup>2</sup> de oficinas listas para ser utilizadas y de espacios comerciales y de servicios.

Su situación geográfica, la calidad de sus infraestructuras y los numerosos incentivos fiscales que le confiere su estatuto de parque de offshoring, proporcionan a Tetouanshore un fuerte atractivo sobre el nearshoring europeo, sobre todo, hispanohablante.

De una superficie global de 20 Hectáreas, el parque será desarrollado en 3 fases, la primera de las cuales, de 22.000m<sup>2</sup> de oficinas y servicios, estará lista en el segundo trimestre de este año.

Para visitar nuestra página entra en [www.tetouanshore.ma](http://www.tetouanshore.ma)

# Acceso Libre